

# 安全で安心

# な関わりを提供 できていますか？

“困った人”への対応は、「どうして、そんな状況になっているんだろう?」という視点が大切です。ひょっとすると今まで生きてきた中で、様々なトラウマとなる体験をしたため、そのような方法でしか表現できなかつたのかもしれません。今起こっている問題や振る舞いが、症状ではなく、「その人にとっての最善の方法=適応」ではないかと考えてみてください。

トラウマを抱えている(もしくは抱えていると思われる)人に対しては、**トラウマの影響を十分理解して、配慮ある関わり**することが望まれます。

このような対応を**トラウマインフォームドケア**(TraumaInformedCare)といい、アメリカではトラウマを抱えている人にもやさしい環境づくりが医療、福祉、教育、行政、司法などの分野で始まっています。

この取り組みは、支援される側と支援する側(支援者)との葛藤を減らし良好な関係を導くことにもつながっています。人間関係の中で、トラウマとその適切な対処方法を両者がともに考えることで、未来に向けての**希望や期待**がもてるようになります。

## TIC的でない対応



## TIC的対応



## ■トラウマインフォームドな関わりとトラウマインフォームドでない関わり(行動・姿勢)

	トラウマインフォームド	トラウマインフォームドではない
行動・姿勢	誰に対しても礼儀と敬意がある	上からの失礼・無礼な行動が見受けられる
	当事者のニーズに合っている	当事者の身体的や情感的な状態を無視する
	約束の時間をできる限り守る	しばしば遅れた、予定が変更になったこちらの行動に対し謝罪しない
	必要に応じて心からの謝罪ができる	問題があるサービスの提供に対して謝罪しないか、形だけの謝罪で済ます
	スタッフが当事者の気分やニーズに合わせる	スタッフが当事者の気分やニーズに無関心
	変更を促す、創造的に考える、一緒に問題を解決する、懸念や批判を聞くことができる、学び続ける	「私たちはすでにやるべきことはすべてやっている」と認識し、当事者の現実を理解したり、聞き入れたりしない

## ■トラウマインフォームドな反応の仕方

反応の仕方	「あなたをそんな風に傷つけてしまって、ごめんなさい」 「起こったことは、あなたのせいではないのですよ」 「個人的な出来事や体験を話してくれてありがとう」 「こんなに大変なことに向き合っているのですから、遠慮なく手助けを求めてください」
-------	--

## ■トラウマインフォームドな環境とは

個別の椅子や座席スペースが十分に確保されている
案内が分かりやすく、来所を歓迎されている
すぐにスタッフが見つかり、気軽にたずねることができる